

TUGAS AKHIR

Program Studi Manajemen Perusahaan

Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan Hotel Dinesti Kayuagung

DETA ANGGRAINI

171530005

Di susun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Ahli Madya untuk Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma Palembang.



FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

TAHUN 2020

HALAMAN PENGESAHAN
EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN HOTEL DINESTI
KAYUAGUNG

DETA ANGGRAINI

NIM : 171530005

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya Program Studi Manajemen Perusahaan

Palembang, 20 Agustus 2020
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma
Kaprodi Manajemen Perusahaan

Pembimbing



Andrian Noviardy, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Vokasi

Universitas

Fakultas Vokasi

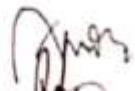


Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul: "Evaluasi Kualitas Pelayanan pelanggan Hotel Dinesti Kayuagung". Oleh Deta Anggraini telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari: 24 Agustus 2020.

Komisi penguji

- | | | |
|---|-----------|--|
| 1. Andrian Noviardy, S.E., M.Si | Ketua | () |
| 2. Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.SC., Ph.D | Penguji 1 | () |
| 3. Wiwin Agustin, S.E., M.,Si | Penguji 2 | () |

Mengetahui
Program Studi Manajemen Perusahaan
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma

Ketua

Universitas
Bina Darma
Fakultas Vokasi



Andrian Noviardy, S.E., M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Deta Anggraini

Nim : 171530005

Program Studi : Manajemen Perusahaan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas Bina Dharma atau perguruan tinggi lain.
2. Tugas Akhir ini Murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 20 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan


Deta Anggraini
NIM : 171530005

ABSTRAK

Penelitian ini yang berjudul evaluasi kualitas pelayanan pelanggan Hotel Dinesti Kayuagung dan tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan kepuasan tamu di Hotel Dinesti Kayuagung. Hotel Dinesti Kayuagung merupakan hotel berbintang 2 dan didirikan sejak tahun 2001 metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu mengambil satu obyek tertentu untuk di analisis secara mendalam dengan memfokuskan pada satu masalah. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa hotel Dinesti dalam kategori kurang baik, hal ini tampak dari pandangan konsumen. Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah Hotel Dinesti Kayuagung diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, kepuasan

ABSTRACT

This research entitled evaluation of customer service quality in Palembang Dinesti hotels and the purpose of this research is to determine the quality of guest satisfaction services at hotels in Palembang Dinesti, Dinesti Palembang hotel is a two-star hotel and was established since 2001. In an in-depth analysis by focusing on one problem based on the results of the study, it shows that the service quality of Dinesti's hotel service is in the poor category, this can be seen from the consumer's point of view. The advice given in this study is that the Palembang hotel.

Keywords: Quality, Service, Satisfaction



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

NAMA : Deta Anggraini

NIM : 171530005

TEMPAT /TGL LAHIR : Serigeni, 09 Oktober 1997

JENIS KELAMIN : Perempuan

AGAMA : Islam

PEKERJAAN : Mahasiswa

ALAMAT : Dusun 4 Desa Serigeni lama Kecamatan
Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir.

PENDIDIKAN TRAHIR : Sarjana D3 Manajemen Perusahaan
Universitas Bina Darma.

Riwayat Pendidikan

Nama Sekolah	Tahun	Keterangan
SD Negeri 1 Serigeni Lama	2010-2011	Berijazah
SMP Negeri 4 Kayuagung	2013-2014	Berijazah
SMA Negeri 2 Kayuagung	2016-2017	Berijazah
Universitas Bina Darma	2020-2021	Belum Ada

MOTTO

“Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri”. (Q.S. Luqman : 18)

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang lebih banyak memberi manfaat terhadap manusia lain”. (Riwayat Bukhori & Muslim)

“Kegagalan bukan berarti kehancuran tetapi sebagai batu loncatan menuju sukses”. (Phytagoras)

Persembahan

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

1. Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya.
2. Bapak dan Ibuku tercinta, sujud syukur aku ucapkan tulus terima kasih kepadamu.
3. Ayukku (Desy Tryanti)terima kasih telah memberi motivasi untuk terus berjuang dan bisa menyelesaikan skripsi kuliah ini dengan baik dan cepat.
4. Teman-teman Manajemen perusahaan ku yulia kris dedi yuda indah terima kasih telah menemani aku saat suka dan duka serta selalu tersenyum buat aku.
5. Dosen pembimbingku bapak Andrian Noviardy terima kasih atas jasa bimbingan nya buat ku selama ini hingga saya bisa menyelesaikan Skripsi kuliah ini dengan baik dan cepat.
6. Seluruh dosen pengasuh mata kuliah program studi manajemen perusahaan universitas bina darma Palembang terimah kasih untuk bekal dan ilmu yang telah kau berikan selama 3 tahun ini semoga ilmu ini dapat bermanfaat bagi saya.
7. Almamaterku Universitas Bina Darma Palembang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran allah subhanahu wa ta'ala berkat rahmat dan karunia nya yang melindungi dan melancarkan bimbingan sehinga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan Hotel Dinesti Kayuagung** laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan studi manajemen perusahaan fakultas vokasi Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak pihak yang telah membantu hingga laporan ini dapat terselesai oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimah kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan ini maupun dalam pelaksanaan terutama kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, MPd,M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
2. Rabin Ibnu Zainal,S.E,M.SC,ph.D selaku Dekan Universitas Bina Darma Palembang
3. Andrian Noviardy,S.E,M.Si selaku ketua program studi manajemen perusahaan Universitas Bina Darma Palembang
4. Andrian Noviardy,S.E,M.Si selaku pembimbing laporan tugas akhir saya di Universitas Bina Darma Palembang
5. Seluruh staf ,karyawan di Bina Darma Palembang
6. Semua dosen dan staf di Universitas Bina Darma Palembang
7. Teman-teman kuliah di Manajemen Perusahaan angkatan 2017

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini jauh dari kata memuaskan dan masih banyak kekurangan oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan baik berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun.

Akhir kata semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan penulis dapat dijadikan pegangan (acuan) bagi para mahasiswa.

Dalam menyusun laporan tugas akhir pada masa yang akan datang.

Palembang, 20 Agustus 2020

Deta Anggraini

Nim:171530005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.4 Tujuan & Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metode Penelitian.....	6
1.5.1 Objek Penelitian	7

1.5.2 Jenis Penelitian	7
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	8
1.5.4 Teknik Analisis Data.....	9
1.6 Sistematika Penulisan	10

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah Berdirinya Hotel Dinasti.....	11
2.2 Visi Dan Misi Hotel Dinasti.....	13
2.2.1 Visi Hotel Dinasti.....	13
2.2.2 Misi Hotel Dinasti.....	13
2.3 Struktur Organisasi	14
2.4 Fasilitas.....	23
2.4.1 Jenis-Jenis Kamar.....	24
2.4.2 Tarif Kamar.....	24
2.5 Karyawan Aktif.....	25
2.6 Lokasi Perusahaan.....	26
2.7 Waktu Pelaksanaan.....	26

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Pengertian Hotel.....	27
3.1.1. Karakteristik Hotel.....	28
3.1.2. Jenis-Jenis Hotel.....	29
3.2. Pembagian Tugas Hotel.....	34
3.2.1. Pengertian Food and Beverage service.....	34

3.2.2. Tugas Dan Tanggung Jawab Food and Beverage (F&B) Di Hotel Dinasti.....	35
3.2.3. Adapun Fungsi Dari F&B.....	35
3.2.4. Pembagian Food and Beverage Service.....	36
3.2.5. Tujuan Food and Beverage.....	36
3.2.6. Pada Umumnya Tata Hidang dalam Pelayanan.....	37
3.3. Tugas dan Tanggung Jawab Food and Beverage Service.....	37
3.3.1. Service Memiliki Tiga Shift Kerja.....	40
3.3.2. Peralatan yang Digunakan di F&B Service di Hotel Dinasti.....	40
3.4. Pengertian Kualitas.....	43
3.5. Dimensi Kualitas.....	47
3.6. Pengertian Jasa Pelayanan.....	50
3.7. Pengertian Kualitas Jasa Pelayanan.....	57
3.8. Kepuasan Pelanggan	60
3.8.1. Pengertian Kepuasan	60
3.8.2. Pengertian Pelanggan	60
3.8.3. Pengertian kepuasan Pelanggan	61
3.8.4. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	62
3.9. Analisis Kualitas Pelayanan Food and Beverage terhadap Tingkat kepuasan Tamu Di Hotel Dinasti.....	64
3.10. Hubungan Kerja Sama Restoran Dengan Bagian Lain.....	64
3.11. Hasil Analisis dari Objek Penelitian di Hotel Dinasti.....	66

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan	76
4.2. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN DOKUMENTASI PHOTO DI HOTEL DINASTI

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Hotel Dinasti Palembang.....	23
Gambar 2.4 Fasilitas.....	23
Gambar Lampiran 1.....	79
Gambar Lampiran 2.....	80
Gambar Lampiran 3.....	81
Gambar Lampiran 4.....	82
Gambar Lampiran 5.....	83

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.4 Fasilitas.....	23
2.4.1 Jenis-Jenis Kamar.....	24
2.4.2 Tarif Kamar.....	24
2.5 Karyawan Aktif.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembaran Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
2. Formulir Permohonan Pengajuan Judul Tugas Akhir
3. Surat Keterangan Pembimbing
4. Surat Keterangan Magang
5. Photo Dokumentasi Di Hotel Dinesti Kayuagung Selama Magang
6. Sertifikat Magang